

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan upaya untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang. Ini agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, yang sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Kemenkes, 2017). Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, namun pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis pasien. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Prinsip ini memberlakukan pelayanan kesehatan difokuskan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dimana salah satunya adalah Puskesmas dan klinik (Kemenkes, 2019).

Puskesmas merupakan unit dinas kesehatan dari pelaksana teknis yang bertanggung jawab pada wilayah kerja dalam melaksanakan pembangunan kesehatan. Puskesmas adalah fasilitas pelaksana kesehatan dasar yang mana sebagai petugas kesehatan yang sifatnya pokok, dimana sebagian besar masyarakat sangat membutuhkan, salah satunya adalah layanan kefarmasian (Kemenkes, 2006). Jumlah puskesmas di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut : 21 Puskesmas dengan, dengan pembagian 16 Puskesmas non rawat inap dan 5 Puskesmas rawat inap. Selain itu juga terdapat 33 Puskesmas pembantu (Dinkes, 2019). Untuk Puskesmas induk yang

berjumlah 21, semuanya telah memiliki tenaga kefarmasian yaitu apoteker dengan jumlah 21 orang.

Dalam prosedur Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), klinik memiliki peran untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif, berkualitas, dan merata untuk seluruh penduduk (PermenKes, 2021). Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Adapun jumlah klinik yang ada di Kota Pekanbaru berjumlah 176, yang mana belum semua klinik memiliki tenaga kefarmasian yaitu apoteker (Dinkes,2019).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1027 tahun 2004, Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat kepada pasien. Pemberian informasi obat merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (MenKes, 2004). Manfaat dari pemberian informasi obat antara lain untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Cipolle *et al*, 2008).

Menurut PP 51 tahun 2009, kefarmasian disetiap fasilitas Kesehatan termasuk Puskesmas dan klinik harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian dalam menjalankan praktek kefarmasian untuk melakukan kendali mutu dan biaya. Dinilah peran apoteker sangat diperlukan sebagai tenaga ahli dalam kefarmasian dalam

meningkatkan suatu kualitas pelayanan kesehatan. Dimana tenaga kefarmasian berperan dan bertanggung jawab sebagai pemberi Pelayanan Informasi Obat (PIO).

Pelayanan Informasi Obat adalah bentuk suatu pekerjaan tenaga yang langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan pada bentuk sediaan farmasi yang mana tujuannya untuk meningkatkan kesehatan pasien dan mencapai hasil yang nyata. Pelayanan Informasi Obat dibutuhkan, hal ini dikarenakan banyak pasien tidak memperoleh informasi pengobatan yang tepat terhadap obat yang mereka gunakan, karena penggunaan yang tidak sesuai serta ketidakpatuhan mengkonsumsi obat ini dapat membahayakan pasien. Salah satu manfaat pelayanan informasi obat adalah penggunaan obat yang rasional oleh pasien dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat sehingga menurunkan angka kematian serta kerugian (biaya maupun kehilangan produktivitas) yang dapat ditekan (Tumiwa dkk, 2014).

Pemberian informasi obat merupakan peran penting dalam suatu pelayanan kefarmasian dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien. Salah satu faktor menurunnya kualitas hidup dan pelayanan bermutu dikarenakan tidak tercapainya pengobatan yg sesuai aturan bisa jadi karena pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tingkat kepercayaan pasien berkurang. Sebagian besar pasien mengunjungi fasilitas pelayanan instalasi farmasi membutuhkan ketersediaan obat yang mereka harapkan, efektif, aman digunakan, terjangkau dan disertai dengan pelayanan yang ramah lalu cepat saat membeli atau menerima obat. mereka merasa puas Ketika telah terpenuhi apa yang menjadi kebutuhannya. Seiring waktu, fasilitas pelayanan kefarmasian yang berkualitas dapat terbentuk. Tenaga apoteker sebagai petugas kefarmasian seharusnya dapat memenuhi kebutuhan pasien

saat mengelola dan memberikan layanan kepada, namun demikian harus mengikuti standarnya pelayanan kefarmasian (Satibi dkk, 2015).

Standar nilai kepuasan pasien pada layanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh departemen kesehatan. sesuai Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014). Kabupaten Banyumas angka kepuasan pasien 52.8% (Ildianto, 2012). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien masih menjadi permasalahan.

Sebagai tolak ukur serta pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas maka Menteri Kesehatan mengeluarkan peraturan yaitu PMK No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Standar ini berisikan pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian dan pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan



masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka penjaminan keselamatan pasien (*patient safety*) (Menkes, 2016).

Sejak Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas di terbitkan, masih banyak Puskesmas yang belum sepenuhnya melakukan pelayanan kefarmasian sesuai peraturan standar pelayanan karena keterbatasan jumlah tenaga kefarmasian. Jumlah apoteker sangat sedikit di daerah dan kabupaten, sehingga penerapan pelayanan kefarmasian sangat sulit di Puskesmas untuk dilakukan menurut dengan standar. Untuk ketersediaan dan juga keterbatasan jumlah yang tidak sesuai dengan beban kerja menjadi permasalahan yang berkaitan dengan apoteker di Puskesmas, sehingga pelayanan tidak berjalan baik (Supardi, dkk., 2012). Selain itu masih banyak klinik-klinik yang masih belum memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai peraturan Menteri Kesehatan, terlebih lagi masih banyak juga klinik yang belum memiliki tenaga apoteker yang sesuai dengan standar peraturan.

Alasan penelitian di Puskesmas dan klinik dilakukan, hal ini dikarenakan Puskesmas merupakan pusat layanan Kesehatan dasar milik pemerintah dan klinik merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialistik milik swasta atau pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, perlu sekali dilakukan penelitian tentang pengaruh Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru?

2. Apakah terdapat perbedaan Pelayanan Informasi Obat antara Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru?

### **C. Tujuan penelitian.**

#### **1. Tujuan umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayan informasi obat oleh apoteker yang berada di Puskesmas dengan klinik yang banyak kunjungan pasien dengan yang tidak banyak kunjungan.

#### **2. Tujuan khusus**

- a. Menentukan pengaruh kualitas pelayan informasi obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru.
- b. Menentukan perbedaan Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker di Puskesmas dengan klinik di Kota Pekanbaru.

### **D. Hipotesa Penelitian**

Hipotesa penelitian ini antara lain :

1. Adanya pengaruh dari kualitas Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru.
2. Adanya perbedaan kualitas Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker pada Puskesmas dan klinik di Kota Pekanbaru.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Untuk apoteker di Puskesmas dan klinik , hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukkan dalam penerapan ilmu sebagai farmasis bagaimana seharusnya kita memberikan Pelayanan Informasi Obat yang seharusnya kepada pasien agar pasien merasa puas dan menjadi patuh dalam

mengonsumsi obat yang diberikan.

2. Bagi dunia Pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengayaan materi ilmu kefarmasian terutama bagi farmasi klinis sendiri.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang lebih baik.
4. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk dapat menerapkan ilmu yang telah didapat sebagai farmasi klinis agar lebih baik lagi dalam memberikan Pelayanan Informasi Obat kepada pasien agar pasien lebih patuh dalam mengonsumsi obat.

